



COSMOTE

Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	
ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.:	34148
ΗΜ/ΝΙΑ:	8/8/18

**ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ**

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
Μαρούσι, 07.08.2018
ΑΡΙΘ: 17/ΕΜΠ. 86

ΠΡΟΣ: ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Λ. Αλεξάνδρας 114
11471, ΑΘΗΝΑ

ΘΕΜΑ: Αποκατάσταση ζημιών στις υποδομές δικτύων σταθερής τηλεφωνίας, συνέπεια της καταστροφικής πυρκαγιάς της 23^{ης} Ιουλίου 2018

ΣΧΕΤ.: Επιστολή σας με αρ. πρωτ. 33229/31-7-2018

Σε απάντηση του ως άνω σχετικού, σας ενημερώνουμε για τα εξής:

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανταποκρίθηκε άμεσα στις ανάγκες που δημιουργήθηκαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές σε Ανατολική και τη Δυτική Αττική, στην προσπάθειά του να παρέχει το αγαθό της επικοινωνίας στους πληγέντες κατοίκους της περιοχής.

Α. Συγκεκριμένα, από την πρώτη στιγμή μεγάλος αριθμός συνεργείων και τεχνικών του Ομίλου ΟΤΕ ξεκίνησε να εργάζεται εντατικά για την καταγραφή των ζημιών και την όσο το δυνατόν συντομότερη αποκατάστασή τους.

Οι ζημιές που έχει υποστεί το ακραίο δίκτυό μας είναι ιδιαίτερα εκτεταμένες και, με βάση την μέχρι σήμερα καταγραφή, εκτιμάται ότι έχουν καταστραφεί πάνω από 1.700 καλώνες του ΟΤΕ και πάνω από 90.000 μέτρα καλωδίου.

Την Τρίτη 24/7/2018, μόλις επετράπη από την Πυροσβεστική, συνεργεία του ΟΤΕ ξεκίνησαν -σε όλες τις πληγείσες περιοχές- την καταγραφή των ζημιών και την αποξήλωση στύλων και καλωδίων που αποτελούσαν κίνδυνο για τους περιοίκους, ενώ την Τετάρτη 25/7/2018 έγιναν στην περιοχή της Ραφήνας, οι πρώτες αποκαταστάσεις σε οτιδήποτε (σύνδεση, καλώνες κλπ.) μπορούσε να επιδιορθωθεί άμεσα.

Παράλληλα έχει ήδη αποκατασταθεί το ακραίο εναέριο δίκτυο στην περιοχή Νταού Πεντέλης και σταδιακά τις επόμενες μέρες θα δίνονται υπηρεσίες στους πελάτες.

Επίσης απαιτείται αποκατάσταση των βλαβών στο ακραίο απερχόμενο δίκτυο και σε βασικές αρτηρίες του εναέριου δικτύου ώστε στη συνέχεια να γίνει η αποκατάσταση των ζημιών στις συνδρομητικές γραμμές που οδηγούν στις οικίες των πελατών.

Τέλος πρέπει να σημειωθεί ότι έχει γίνει έλεγχος στις καμπίνες (ΚΑΦΑΟ) που δεν έχουν καεί και διαπιστώθηκε ότι στην πλειοψηφία τους δεν είναι λειτουργικές καθώς δεν ηλεκτροδοτούνται λόγω ζημιών στο δίκτυο του ΔΕΔΔΗΕ.

Για την αποκατάσταση των ζημιών εργάζεται μεγάλος αριθμός πλήρως επανδρωμένων και εξοπλισμένων συνεργείων μας, ενώ γίνεται προσπάθεια για περαιτέρω ενίσχυση του αριθμού των συνεργείων.



COSMOTE

ο καλύτερος κόσμος, καλύτερος για όλους.

Εκτιμάται ότι η πλειονότητα των βλαβών θα έχει αποκατασταθεί εντός ενός μήνα.

Για την περιοχή της Κινέττας έχει ήδη αποκατασταθεί η πλειονότητα των ζημιών και σχεδόν το σύνολο του δικτύου μας είναι λειτουργικό.

Για τον οικισμό στην περιοχή Βενίστρες στον οποίο βρίσκονται περίπου 15 οικίες, απαιτείται εκ νέου σχεδιασμός του δικτύου από νέα διαδρομή καθώς η παλιά δρομολόγηση καταστράφηκε ολοσχερώς και δεν δύναται λόγω του δύσβατου του σημείου να επαναχρησιμοποιηθεί.

Β. Αναφορικά με τους πελάτες μας στις πληγείσες περιοχές έχουμε μεριμνήσει για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση και κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας με τις ακόλουθες ενέργειες:

Δεν θα χρεωθούν πάγια τέλη για το χρονικό διάστημα από 23/7 μέχρι και 16/9 στους πελάτες που η σύνδεσή τους επηρεάζεται από το τμήμα του δικτύου μας που έχει υποστεί ζημιές (κατεστραμμένα ΚΑΦΑΟ).

Θα διαγραφούν τυχόν οφειλές των πελατών που θα ζητήσουν διακοπή της σύνδεσής τους προσκομίζοντας πιστοποιητικό με βάση το οποίο τα κτίριά τους έχουν χαρακτηριστεί ακατάλληλα ΚΟΚΚΙΝΑ ή ΚΙΤΡΙΝΑ και η διακοπή της σύνδεσης θα γίνει χωρίς τέλος αποδέσμευσης ή επιστροφή εξοπλισμού.

Επιπλέον, στις πληγείσες περιοχές, ο Όμιλος ΟΤΕ μέχρι 24/9 έχει αναστείλει κάθε διαδικασία για -οριστική ή προσωρινή- φραγή για όλες τις συνδέσεις COSMOTE σταθερής, κινητής και τηλεόρασης. Παράλληλα, ο ΟΤΕ επανασυνδέει άμεσα και στελώς κάθε πελάτη, ακόμα και αν δεν έχει πληρώσει.

Περαιτέρω ο ΟΤΕ έχει διαθέσει όλα τα καρτοτηλέφωνα για δωρεάν κλήσεις προς αστικά, υπεραστικά και κινητά μέχρι 31/8.

Ακόμα, στις περιπτώσεις όπου λόγω της πυρκαγιάς έχει προκληθεί ζημιά σε εξοπλισμό Σταθερού Internet ή COSMOTE TV θα παρέχεται, μετά από σχετικό αίτημα πελάτη, δωρεάν αντικατάσταση εξοπλισμού ή / και δωρεάν επίσκεψη εξουσιοδοτημένου τεχνικού εγκαταστάσεων COSMOTE TV για αποκατάσταση του προβλήματος.

Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι οι πελάτες σταθερής από πυρόπληκτες περιοχές που καλούν το 13888 εξυπηρετούνται με προτεραιότητα.

Για τους πελάτες που θα δηλώσουν βλάβη/τεχνικό θέμα για σύνδεση σταθερής τηλεφωνίας & internet στο 13888, θα παρέχονται δωρεάν 10GB για 1 μήνα και 500 λεπτά ομιλίας προς όλους για 7 ημέρες στο COSMOTE κινητό του (εφόσον διαθέτει). Τα παραπάνω θα παρέχονται δωρεάν μέχρι την πλήρη αποκατάσταση του δικτύου σταθερής.

Πέραν των ανωτέρω στους πελάτες παρέχονται επιπλέον διευκολύνσεις όπως η δυνατότητα κατάργησης των υπηρεσιών σταθερής χωρίς πληρωμή προηγούμενης ή τρέχουσας οφειλής για όσους προσκομίζουν πιστοποιητικό ακαταλληλότητας του κτιρίου τους και η δυνατότητα μεταφοράς τηλεφωνικής γραμμής σε άλλη διεύθυνση, χωρίς χρέωση τέλους μεταφοράς.

Για την διευκόλυνση της επικοινωνίας των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας του Ομίλου, η COSMOTE προσέφερε δωρεάν 1.500 λεπτά προς όλα τα εθνικά δίκτυα για 7 ημέρες και 1GB για 5 ημέρες στους πληγέντες συνδρομητές συμβολαίου, καρτοσυμβολαίου και καρτοκινητής τηλεφωνίας, ενώ τα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ στις περιοχές Ραφήνα – Νέα Μάκρη – Αγ. Θεόδωροι διέθεσαν δωρεάν συσκευές κινητής τηλεφωνίας, κάρτες SIM καρτοκινητής με ενσωματωμένο χρόνο ομιλίας αξίας €10 και δωρεάν αντικατάσταση καρτών SIM.



COSMOTE

Ο κόσμος, καλύτερος για όλους.

Γ. Άλλες ενέργειες

Σημειώνεται ότι εταιρεία μας από την πρώτη στιγμή προέβη σε ανακοινώσεις στην ιστοσελίδα της και σε έκδοση δελτίων τύπου (24/7, 26/7, 27/7, 30/7) σχετικά με τις ανωτέρω ενέργειες υποστήριξης των χρηστών καθώς και άλλες συμπληρωματικές δράσεις της υπέρ των πυρόπληκτων. Πιο συγκεκριμένα, οι άλλες συμπληρωματικές δράσεις ήταν:

- Η διάθεση στον Δήμο Ραφήνας-Πικερμίου κτιρίου 400m², στο κέντρο της Ραφήνας (Λεωφ. Αλ. Φλέμινγκ 1 & Βασ. Γεωργίου Β' 17) το οποίο χρησιμοποιείται από τον Δήμο ως Κέντρο Συλλογής και Διανομής τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης, για τη στήριξη και ανακούφιση των πληγέντων. Η υποδομή έχει εξοπλιστεί με τηλεφωνικό κέντρο και internet. Τηλέφωνο επικοινωνίας κοινού: 22940 22202.
- Η άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα του ΓΕΕΘΑ, του Υπουργείου Μεταφορών και Υποδομών και της Πυροσβεστικής, για παροχή τηλεπικοινωνιακών υποδομών και υπηρεσιών.
- Για την κάλυψη των έκτακτων αναγκών για αίμα, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει θέσει, από την πρώτη στιγμή, στη διάθεση των Γενικών Νοσοκομείων Αττικής - ΣΙΣΜΑΝΟΓΛΕΙΟ, ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ «ΘΡΙΑΣΙΟ» και «Η ΕΛΠΙΣ» - φιάλες αίματος από την Τράπεζα Αίματος των ανθρώπων του Ομίλου.
- Τέλος, ο Όμιλος ΟΤΕ και οι εργαζόμενοί του, σε συνεργασία με την Ομοσπονδία Εργαζομένων ΟΤΕ, συγκέντρωσαν 205 κούτες με είδη πρώτης ανάγκης, με έμφαση στη συλλογή φαρμακευτικών ειδών. Η διανομή πραγματοποιήθηκε σε συνεννόηση με τους τοπικούς φορείς.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή πληροφορία.

Για την ΟΤΕ ΑΕ